

英語能力有限人士語言協助情況簡介

爲了確保英語技能有限人士能夠有效地獲得健康和社會服務，民權事務處(OCR)出版了一份政策指南，概述了根據聯邦法律，健康和社會服務提供者在接受由美國聯邦政府健康和人類服務部提供的聯邦援助後，在協助英語技能有限人士方面有何責任。指南解釋了《1964年民權法案》第六條款(第六條款)的基本法律要求，並解釋聯邦援助的受援者爲了守法可採取何種措施。指南載有有關最佳做法的資訊，並解釋民權事務處是如何處理投訴和執法的。您可登錄民權事務處的網站 <http://www.hhs.gov/ocr> 列印一份指南，或與民權事務處下述辦事處之一聯絡。

背景

第六條款及其執行細則規定，接受聯邦財務援助的任何計劃或活動不得以種族、膚色或原國籍爲由對任何人實行歧視。各法院裁決聯邦財務援助的受援者不得以原國籍爲由，拒斥英語能力有限人士參加其計劃。

第六條款下的語言協助義務

凡直接或間接、透過補助金、合約或次合約獲得聯邦財務援助的組織或個人均受第六條款管制。受管制者範例包括醫院、養老院、家居護理機構、健康維系組織(HMOs)、健康服務提供者和人類服務組織。凡從美國政府健康和人類服務部獲得聯邦財務援助的組織或個人均有義務確保英語能力有限人士在實質上能夠平等獲得福利和服務。

根據第六條款，從美國聯邦政府健康和人類服務部獲得聯邦財務援助者必須採取步驟，確保英語能力有限人士在實質上能夠平等獲得健康和社會服務。一項語言協助計劃能令提供者與英語能力有限人士之間作有效溝通，以便促進後者參加並在實質上獲得服務。

遵守語言協助要求－指南概要

有效溝通是確保英語能力有限人士在實質上獲得服務的關鍵。一家機構或提供者可透過制訂和實施一項全面的書面語言協助計劃，來確保有效的溝通。計劃須包括確定和評估英語能力有限的申請人／客戶的語言需求的政策和程序，將免費獲得語言協助的權利通知他們，定期培訓工作人員，監測計劃，並在某些情況下翻譯書面材料。

機構和提供者在提供口頭語言協助方面也有不同方法。採用何種選擇取決於多種因素，如需求的頻度及接受服務的群體的人數。方法包括：

- 僱用雙語工作人員擔任接觸病人和客戶的職務
- 僱用專職口譯
- 訂約僱用口譯服務公司
- 採用社區義工
- 訂約僱用電話口譯服務公司

是否需要翻譯書面文件可能亦取決於若干因素，包括接受服務的群體的人數及有關機構或提供者的規模。如在有資格獲得服務或可能受到計劃直接影響的群體中，有很高比例者需要以非英語語言獲取服務或資訊，以便能夠進行有效的溝通，則作為全面語言協助計劃的一部分，有關機構或提供者必須制訂和實施一項計劃，以非英語語言提供書面材料。如符合服務條件群體人數不多，則有關機構或提供者無需翻譯書面材料。即使並不需要提供書面翻譯，有關機構和提供者仍須在必要時提供對書面文件的口譯，以確保英語能力有限人士在實質上獲得服務。

嚴禁的做法範例

以下是可能違反第六條款的做法範例：

- 與其他人士相比，向英語能力有限人士提供的服務範圍比較有限或品質較低；
- 在提供服務時使英語能力有限人士遭受不合理的延誤；
- 根據英語能力，限制參與計劃或活動；
- 與具有英語能力人士相比，向英語能力有限人士提供的服務效力較低；或
- 不通知英語能力有限人士其有權獲得免費口譯服務及/或要求英語能力有限人士自行提供口譯。

守法和執法

民權事務處將透過第六條款法規中規定的程序，執行受援者對英語能力有限受益人士的責任。此類程序包括投訴調查、守法審查、爭取自願守法的努力，及技術協助。在開始正式執法程序之前，民權事務處一定會提供受援者自願守法的機會。在確定第六條款是否獲得遵守時，民權事務處關注的是受援者的政策和程序是否使得英語

能力有限人士能夠克服語言障礙，並在實質上能夠參加各種計劃、服務和福利。如受援者適當利用了指南中論述的各種方法和選擇，民權事務處會將認為這是受援者有意遵守第六條款的證據。

補充資訊

任何人若認為其曾因種族、膚色或原國籍等原因而遭受歧視，均可在發生歧視180日以內向民權事務處提出投訴。民權事務處各地區辦事處如下：

Region I - Boston (Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island, Vermont)

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
Government Center
J.F. Kennedy Federal Building - Room 1875
Boston, MA 02203
電話 (617) 565-1340
傳真 (617) 565-3809
聾啞人專線 (617) 565-1343

Region II - New York (New Jersey, New York, Puerto Rico, Virgin Islands)

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
Jacob Javits Federal Building
26 Federal Plaza - Suite 3312
New York, NY 10278
電話 (212) 264-3313
傳真 (212) 264-3039
聾啞人專線 (212) 264-2355

Region III - Philadelphia (Delaware, District of Columbia, Maryland, Pennsylvania, Virginia, West Virginia)

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
150 S. Independence Mall West
Suite 372, Public Ledger Building
Philadelphia, PA 19106-9111
Main Line (215) 861-4441
熱線電話 (800) 368-1019
傳真 (215) 861-4431

聾啞人專線 (215) 861-4440

Region IV - Atlanta (Alabama, Florida, Georgia, Kentucky, Mississippi, North Carolina, South Carolina, Tennessee)

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
Atlanta Federal Center, Suite 3B70
61 Forsyth Street, S.W.
Atlanta, GA 30303-8909
電話 (404) 562-7886
傳真 (404) 562-7881
聾啞人專線 (404) 331-2867

Region V - Chicago (Illinois, Indiana, Michigan, Minnesota, Ohio, Wisconsin)

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
233 N. Michigan Ave., Suite 240
Chicago, IL 60601
電話 (312) 886-2359
傳真 (312) 886-1807
聾啞人專線 (312) 353-5693

Region VI - Dallas (Arkansas, Louisiana, New Mexico, Oklahoma, Texas)

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
1301 Young Street, Suite 1169
Dallas, TX 75202
電話 (214) 767-4056
傳真 (214) 767-0432
聾啞人專線 (214) 767-8940

Region VII - Kansas City (Iowa, Kansas,

Missouri, Nebraska)

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
601 East 12th Street - Room 248
Kansas City, MO 64106
電話 (816) 426-7278
傳真 (816) 426-3686
聾啞人專線 (816) 426-7065

**Region VIII - Denver (Colorado, Montana,
North Dakota, South Dakota, Utah,
Wyoming)**

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
1961 Stout Street _ Room 1185 FOB
Denver, CO 80294-3538
電話 (303) 844-2024
傳真 (303) 844-2025
聾啞人專線 (303) 844-3439

**Region IX - San Francisco (Am. Samoa,
Arizona, California, Guam, Hawaii, Nevada)**

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
50 United Nations Plaza - Room 322
San Francisco, CA 94102
電話 (415) 437-8310
傳真 (415) 437-8329
聾啞人專線 (415) 437-8311

**Region X - Seattle (Alaska, Idaho, Oregon,
Washington)**

Regional Manager, Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
2201 Sixth Avenue - Suite 900
Seattle, WA 98121-1831
電話 (206) 615-2287
傳真 (206) 615-2297
聾啞人專線 (206) 615-2296